



Oficina del Procurador
del Paciente

2018-2019



Memorial Explicativo

Recomendaciones Presupuestarias

Presentado a:
Hon. Antonio Soto Torres
Presidente
Comisión de Hacienda, Presupuesto y de Supervisión,
Administración y Estabilidad Económica de Puerto Rico
Cámara de Representantes

11 de junio de 2018



Oficina del Procurador
del Paciente

2018-2019



Memorial Explicativo

Recomendaciones Presupuestarias

Presentado a:

Hon. Antonio Soto Torres

Presidente

Comisión de Hacienda, Presupuesto y de Supervisión,
Administración y Estabilidad Económica de Puerto Rico

Cámara de Representantes

11 de junio de 2018

Contenido

Mensaje de la Procuradora	4
Análisis del Presupuesto Año Fiscal 2017-2018 (vigente).....	5
1. Hallazgos y deficiencias administrativas, fiscales y operacionales y cómo se han atendido	5
2. Estimado de situación presupuestaria al cierre del Año Fiscal 2017-18	10
3. Deudas con que se proyecta terminar el año 2017-2018	11
4. Desglose del Costo Total de Nómina: 30 de septiembre de 2017 al 31 de marzo de 2018 y proyectado al 30 de junio de 2018	12
5. Desglose de la Cantidad de Puestos ocupados a septiembre de 2017 y a marzo de 2018 y proyectado al 30 de junio de 2018 por categoría de puestos y origen de recursos	13
6. Cantidad total de servicios profesionales y consultivos contratados durante el año fiscal vigente y comparado con dos años anteriores.....	14
7. Detalles de las economías anuales logradas desde el 1 de enero de 2017 hasta el presente, incluyendo la ley a la cual obedece dicha economía. (Ley 66 y Ley 3).....	18
8. Ajustes y transferencias de asignaciones realizadas al 31 de marzo de 2018..	18
9. Detalle al 31 de marzo todas las asignaciones especiales de la agencia	18
10. Métricas utilizadas para medir la eficiencia y efectividad de los programas y servicios	18
Logros de la OPP	25
Año 2016	25
Año 2017	27
Año 2018	29
11. Cantidad de recursos para el Pareo de Fondos Federales utilizados y necesidad de los mismos para el Año Fiscal 2018-2019.....	30
12. Programa de Mejoras Permanentes	30
13. Daños reportados causados por los huracanes Irma y María a facilidades de las agencias y estatus de las reparaciones.....	30
Análisis de Presupuesto recomendado para el Año Fiscal 2018-2019.....	32
1. Programa por concepto de gastos a los cuales se les aplicó el método de Presupuesto Base Cero	32
2. Resolución Conjunta del Presupuesto General (Comparación con el Año Fiscal 2017-2018)	32

Justificación del Presupuesto Total Recomendado 2018-2019 y concepto de gastos.....	33
Nóminas y Costos Relacionados.....	33
Facilidades y Pagos por Servicios Públicos.....	33
Servicios Comprados.....	34
Gastos de Transportación y Subsistencia.....	34
Servicios Profesionales.....	34
Otros Gastos.....	35
Materiales y Suministros.....	35
Compra de Equipo.....	35
Anuncios y Pautas en Medios.....	35
Pagos de Deudas Contraídas en Años Anteriores.....	36
“Pay-As-You-Go”.....	36
3. Asignaciones Especiales para Gastos de Funcionamiento (Compare con lo asignado en el año fiscal 2017-2018).....	36
4. Nómina y costos relacionados.....	36
5. Puestos.....	38
6. Balance de Fondos provenientes de Asignaciones Legislativas que hayan cumplido 1 año o más de vigencia.....	39
7. Fondos Federales.....	39
8. Fondos Especiales Estatales.....	39
9. Ingresos Propios u Otros Recursos.....	39
10. Deudas.....	39
11. Otros Gastos y Asignaciones Englobadas.....	39
12. Facilidades.....	40
13. Informe radicado sobre el Cumplimiento de la Ley 66-2014.....	40
14. Detalle de todos los ahorros proyectados en la agencia por origen de recursos conforme a la Ley 26-2017.....	43
Conclusión.....	44

Mensaje de la Procuradora

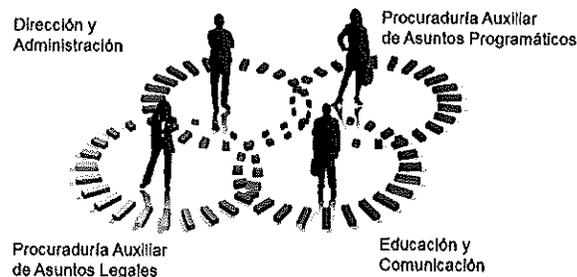
Saludos, Hon. Antonio Soto Torres, Presidente de la Comisión de Hacienda, Presupuesto y de la Supervisión, Administración y Estabilidad Económica de Puerto Rico, "PROMESA", de la Cámara de Representantes de Puerto Rico y demás miembros de la Comisión. Comparece ante ustedes la Lcda. Edna I. Díaz De Jesús, Procuradora del Paciente, para exponer sobre el presupuesto recomendado por el Gobernador de Puerto Rico para el año fiscal 2018-2019.

La Oficina del Procurador del Paciente, en adelante OPP, fue establecida mediante la Ley Núm. 77 del 24 de julio de 2013, según enmendada, y tiene la responsabilidad de garantizarle a los pacientes en Puerto Rico el cumplimiento de la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente promulgada por la Ley Núm. 194 del 25 de agosto del 2000, según enmendada.

La OPP es actualmente la agencia gubernamental a la cual se le delega el fiscalizar el cumplimiento de los derechos de los pacientes contenidos en la Ley 194-2000, según enmendada. Con tales fines, tiene como su norte atender los reclamos y las necesidades de pacientes asegurados, usuarios y consumidores de los servicios de salud médico-hospitalarios en Puerto Rico. Por su mandato legal, la OPP sirve a los 3.4 millones de habitantes de Puerto Rico.

Como la autoridad nominadora de la OPP y en representación del interés público, presento ante su consideración varios asuntos donde el tema fiscal incide directamente en los pacientes que representamos y el cumplimiento de nuestro deber ministerial. Para propósitos presupuestarios y programáticos, las funciones de la OPP se agrupan en las siguientes cuatro áreas de servicios fundamentales que representan los deberes y funciones que por ley nos han sido encomendados.

Áreas de Servicios



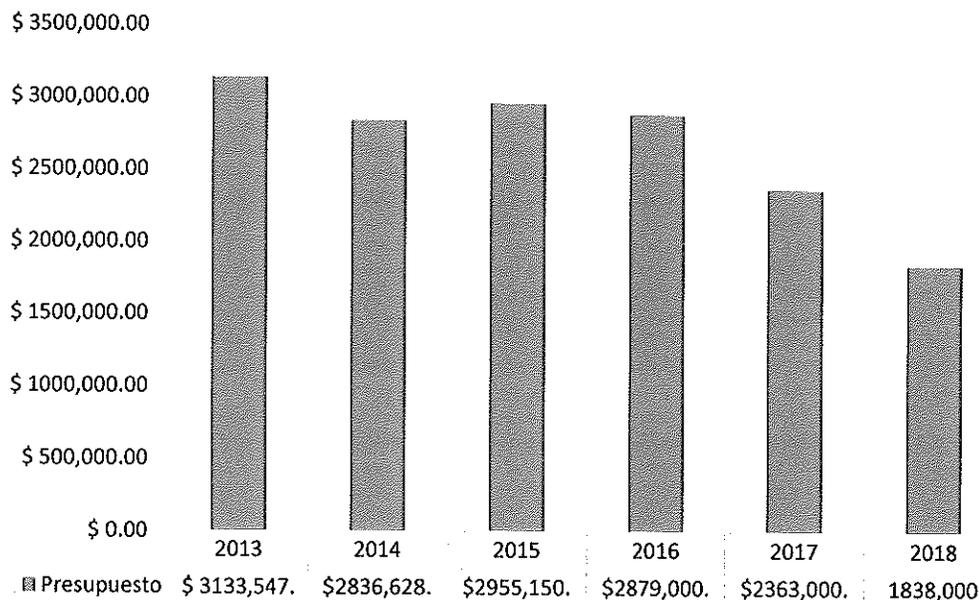
Análisis del Presupuesto Año Fiscal 2017-2018 (vigente)

1. Hallazgos y deficiencias administrativas, fiscales y operacionales y cómo se han atendido

La Oficina del Procurador del Paciente es un organismo cuasi judicial responsable de hacer valer la Ley Núm.194 del 25 de agosto de 2000, conocida como la "Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente", para lo cual cuenta con la Procuraduría Auxiliar de Asuntos Programáticos (PAAP) y la Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales (PAAL), además de tres áreas de apoyo: la Oficina de Sistemas de Información, la Oficina de Recursos Humanos y la Oficina de Administración. Es a través de las dos Procuradurías Auxiliares y el área de Vistas Administrativas que se lleva a cabo la fiscalización necesaria para defender y proteger los derechos de los pacientes.

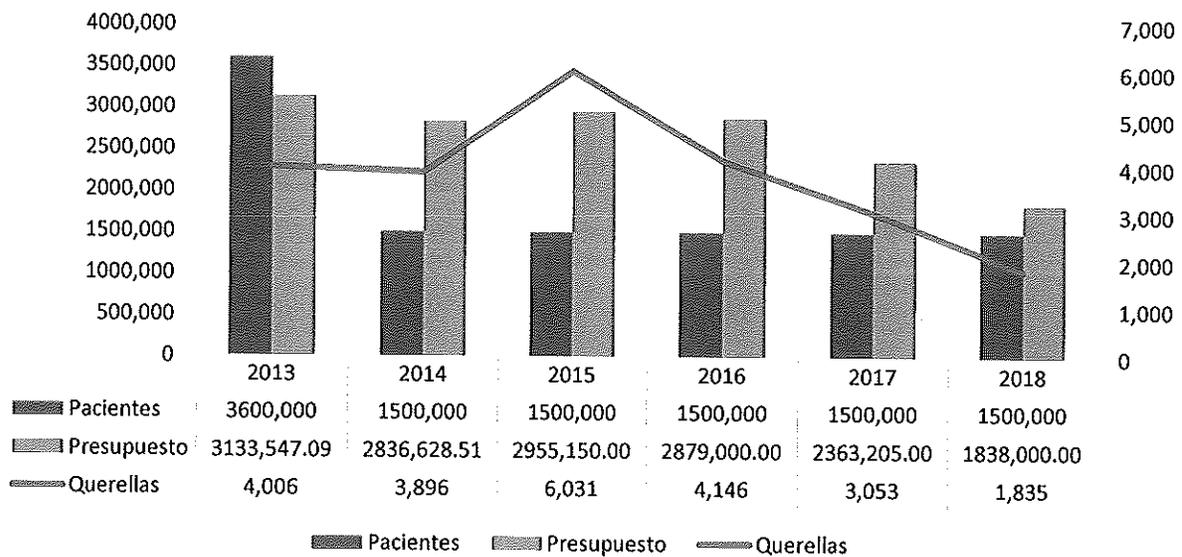
La situación fiscal que ha atravesado el país en los pasados años ha tenido sus efectos adversos en nuestra Agencia, ya que hemos tenido una constante reducción presupuestaria que limita marcadamente nuestras operaciones. La siguiente gráfica refleja la cantidad presupuestaria asignada a esta Procuraduría desde su creación hasta el presente.

Gráfica I
Asignaciones Presupuestarias
Oficina del Procurador del Paciente
Años Fiscales 2013-2018



La OPP, reconociendo la crisis presupuestaria, ha reenocado sus prioridades fomentando el buen uso de nuestros recursos limitados. Además, alineando sus prioridades presupuestarias con las del Gobierno Central, redujo los gastos de la Agencia, incluyendo los sueldos de los empleados de confianza para asegurar economías de acuerdo con la asignación presupuestaria del Año Fiscal 2017-18. Sin embargo, puede observar en la siguiente gráfica la relación que existe entre el presupuesto y el número de querellas.

Gráfica II
Relación de Jurisdicción vs. Asignaciones Presupuestarias
y Número de Querellas Radicadas
Oficina del Procurador del Paciente
Años Fiscales 2013-2018

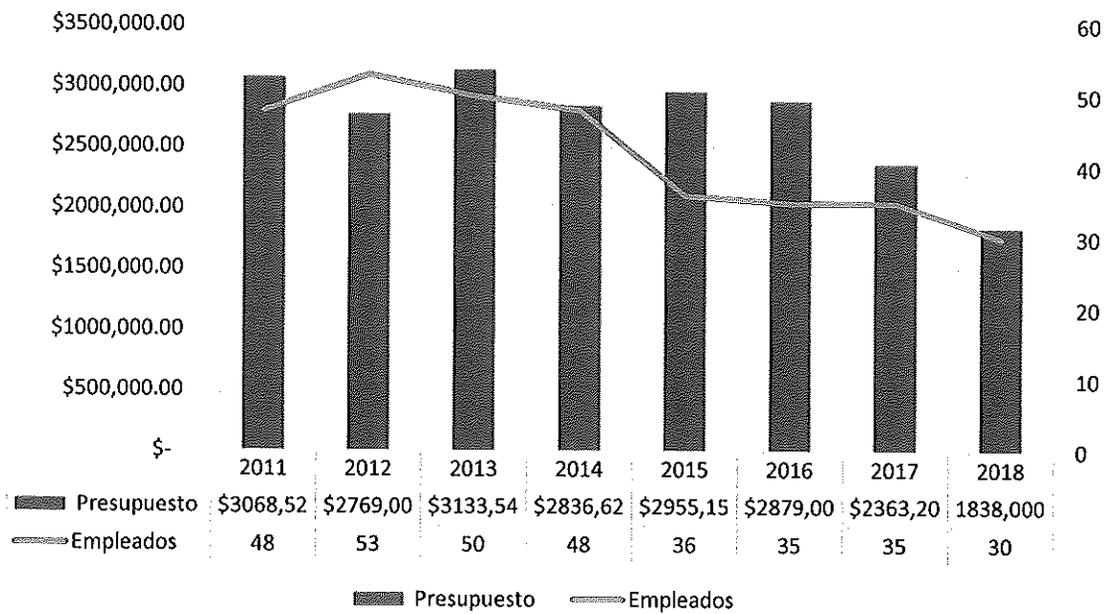


La gráfica II ilustra en forma de barras el desglose de las asignaciones presupuestarias desde un máximo de \$3.1 millones en el año fiscal 2013 cuando servíamos a la totalidad de la población de Puerto Rico (3.6 millones) hasta el presupuesto del 2018 de \$1.8 millones cuando se sirve solamente a los beneficiarios del Plan de Salud del Gobierno (PSG), aproximadamente 1.5 millones de suscriptores. Hoy, con las enmiendas a la Ley Habilitadora de la OPP relacionadas con la aprobación de la Ley Núm. 47 de 23 de julio de 2017 donde se amplía la jurisdicción de la Oficina para servir a toda la población de ciudadanos-pacientes, la Oficina enfrenta el reto de servir a 3.4 millones de personas con recursos aún más limitados. Esta es claramente la mayor limitación que enfrenta y enfrentará la Agencia. Ante la expansión de la jurisdicción, la Agencia ha continuado enfrentado

limitaciones presupuestarias que limitan ofrecer los servicios a la totalidad de la población de la Isla.

Según se presenta en la gráfica, el cambio de contrato de las aseguradoras en el año 2015 llevó a un aumento en la cantidad de querellas radicadas. La adaptación a la nueva dinámica se vio reflejada en un aumento en reclamaciones de parte de los pacientes. A su vez, la Oficina prevé que al momento de la implantación del nuevo modelo de servicios de la Administración de Seguros de Salud en octubre de 2018, como fuera la experiencia en las pasadas dos ocasiones en que ha ocurrido un cambio similar, recibiremos un marcado aumento de solicitudes de información y querellas. Circunstancias como estas presentan retos al óptimo servicio al paciente. La Agencia ha reasignado personal y ha redistribuido tareas en busca de lograr la distribución óptima de los recursos para responder a las solicitudes de servicios de acuerdo con las querellas y solicitudes de información e investigación.

Gráfica III
 Relación de Asignación Presupuestaria y Número de Empleados
 Oficina del Procurador del Paciente
 Años Fiscales 2013-2018

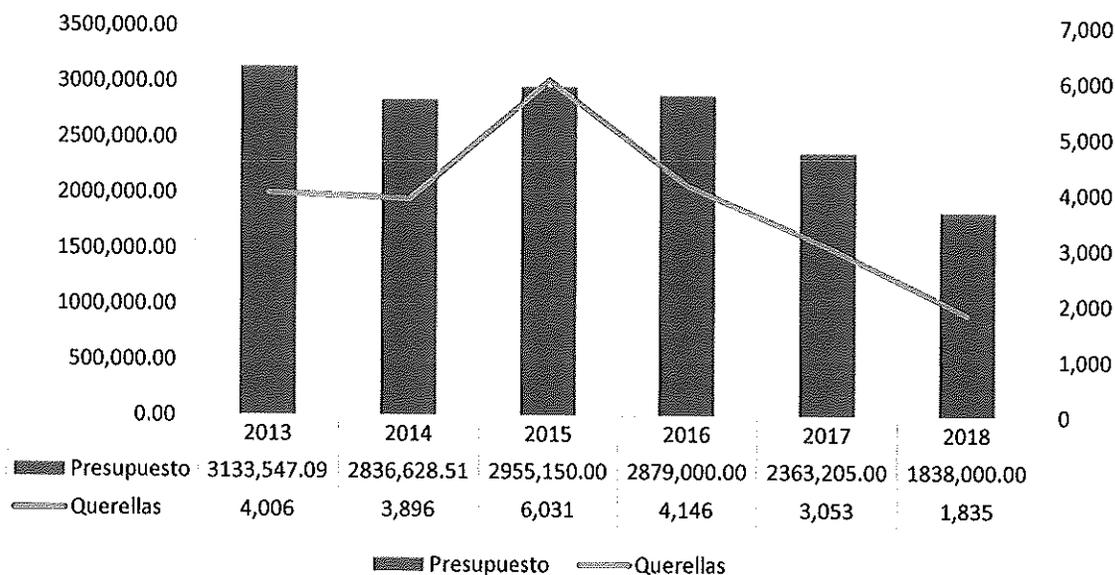


En la gráfica III se presenta una comparación del número de empleados con respecto al presupuesto. Específicamente, durante el corriente año fiscal la OPP vio reducida su plantilla de empleados. Tanto el Programa de Transición Voluntaria, como el impacto de los huracanes Irma y María tuvieron como resultado que tres empleadas salieran de la plantilla de empleados de la Agencia. Al reducir el número de

empleados esto tiene un impacto directo en la capacidad de servir a los ciudadanos que tiene la agencia. Sin embargo, a pesar de los escasos recursos y la alta demanda de servicios, nuestra dirección estratégica, infraestructura tecnológica y nuestro recurso humano, han permitido que podamos continuar cumpliendo con nuestro deber ministerial de fiscalizar el cumplimiento con los derechos de los pacientes.

Uno de los componentes principales de la operación, es la atención de las querellas. La gráfica IV, refleja una relación entre el presupuesto asignado y la cantidad de querellas radicadas en la OPP.

Gráfica IV
Relación de Presupuesto Total y Número de Querellas Radicadas
Oficina del Procurador del Paciente
Años Fiscales 2013-2018



En la gráfica IV se puede observar el número de querellas radicadas que la OPP ha manejado en los pasados años comparadas con el presupuesto asignado. La disminución en el presupuesto no solo afecta el número de empleados, afecta también recursos tales como: el rediseño del sistema de reporte de querellas, la transportación de personal para inspecciones a facilidades médico-hospitalarias y otros asuntos logísticos que apoyan el servicio directo. Es meritorio señalar que ante la emergencia provocada por el huracán María hubo un colapso en los servicios de comunicaciones en el país. La OPP sufrió daños significativos tanto en la estructura como en la operación. Además, a nivel estatal se emitieron ordenes administrativas en beneficio de los pacientes que eliminaban restricciones administrativas para recibir

servicios de salud. Como resultado se observa una disminución en la cantidad de llamadas y querellas radicadas durante ese periodo.

2. Estimado de situación presupuestaria al cierre del Año Fiscal 2017-18

La tabla 1 presenta el estimado de cómo se proyecta finalizar el año fiscal 2017-2018 según los conceptos de gastos.

Tabla 1
Situación presupuestaria al cierre del año fiscal 2018
Oficina del Procurador del Paciente

Fondo	#	Descripción	Balance	Transferido	Ajustado	Gastado	Balance
111	1	Nómina y Costos Relacionados	1,332,000.00	0.00	1,332,000.00	1,268,930.61	63,069.39
	2	Facilidades y Pagos Servicios Públicos	46,000.00	0.00	46,000.00	34,754.74	11,245.26
	3	Servicios Comprados	260,000.00	0.00	260,000.00	215,758.90	44,241.10
	5	Gastos Transportación y Subsistencia	9,000.00	(4,000.00)	5,000.00	3,406.69	1,593.31
	6	Servicios Profesionales	158,000.00	0.00	158,000.00	135,219.15	22,780.85
	7	Otros Gastos	15,000.00	0.00	15,000.00	4,623.90	10,376.10
	10	Materiales y Suministros	4,000.00	0.00	4,000.00	3,503.09	496.91
	11	Compra de Equipo	14,000.00	0.00	14,000.00	10,051.00	3,949.00
	12	Anuncios y Pautas	0.00	3,000.00	3,000.00	936.00	2,064.00
	89	Pago de Deudas de Años Anteriores	0.00	1,000.00	1,000.00	159.00	841.00
		Sub Total	1,838,000.00	0.00	1,838,000.00	1,677,345.10	160,656.96
Fondo	#	Descripción	Balance	Transferido	Ajustado	Gastado	Balance
174	081	Asignaciones Englobadas	0.00	126,889.99	126,889.99	0.00	126,889.99
222	081	Asignaciones Englobadas	0.00	6,100.00	6,100.00	540.00	5,560.00
		Gran Total	1,970,989.99	132,989.99	1,970,989.99	1,677,885.10	293,106.95

3. Deudas con que se proyecta terminar el año 2017-2018

Al 30 de junio de 2018 la OPP quedará pendiente por pagar la cantidad de \$11,002.37 aproximadamente por concepto de mantenimiento de las máquinas multifuncionales de la compañía Xerox por servicios contraídos en el AF 2018. Antes de que culmine el año fiscal estaremos reuniendonos con la compañía para dilucidar el asunto. En el AF 2017 se nos quedó por pagar la cantidad de 109.65 a la compañía Xerox. Para esta deuda estaremos solicitando al Departamento de Hacienda que nos permita hacer una obligación por la 089 para pagar dicha deuda al finalizar este año fiscal 2018.

Tabla III
Deudas proyectadas por pagar
Oficina del Procurador del Paciente
Año 2017-2018

DEUDAS	2017	2018
Xerox	109.65	11,002.37 ¹

¹ Esta cantidad fue proyectada al 30 de junio de 2018.

4. Desglose del Costo Total de Nómina: 30 de septiembre de 2017 al 31 de marzo de 2018 y proyectado al 30 de junio de 2018

Tabla II
Situación presupuestaria al cierre del año fiscal 2018
Oficina del Procurador del Paciente

Origen de Recursos	Número Empleados	Sueldos			Aportación Patronal			Total
		Regular	Confianza	Transitorios	Beneficios Marginales	Plan Médico	Bono	
RC Presupuesto General	32	162,970.73	117,444.50	6,285.00	46,514.52	14,570.00	-	347,784.75
Origen de Recursos	Número Empleados	Sueldos			Aportación Patronal			Total
		Regular	Confianza	Transitorios	Beneficios Marginales	Plan Médico	Bono	
RC Presupuesto General	30	446,493.81	311,182.00	6,285.00	101,024.83	37,120.00	19,800.00	921,905.64
Origen de Recursos	Número Empleados	Sueldos			Aportación Patronal			Total
		Regular	Confianza	Transitorios	Beneficios Marginales	Plan Médico	Bono	
RC Presupuesto General	30	620,758.74	431,539.10	5,028.00	137,769.77	54,035.00	19,800.00	\$1,268,930.61

5. Desglose de la Cantidad de Puestos ocupados a septiembre de 2017 y a marzo de 2018 y proyectado al 30 de junio de 2018 por categoría de puestos y origen de recursos

A continuación, se detalla el desglose de la cantidad de puestos ocupados en los periodos de septiembre de 2017 y marzo 2018, así como la proyección al 30 de junio de 2018.

Tabla IV
Desglose de Puestos Ocupados
Oficina del Procurador del Paciente
septiembre 2017, marzo 2018 y proyección al 30 de junio 2017

30 de septiembre de 2017			
Fondo	Programa	Categoría	Puestos
111	0001		Ocupados
		Confianza	9
		Regulares	23
		Transitorios	0
		Total	32
31 de marzo de 2018			
Fondo	Programa	Categoría	Puestos
111	0001		Ocupados
		Confianza	8
		Regulares	20
		Regulares (PTV)	2
		Transitorios	0
		Total	30
30 de junio de 2018			
Fondo	Programa	Categoría	Puestos
111	0001		Ocupados
		Confianza	8
		Regulares	20
		Regulares (PTV)	2
		Transitorios	0
		Total	30

6. Cantidad total de servicios profesionales y consultivos contratados durante el año fiscal vigente y comparado con dos años anteriores.

Tabla V
Relación de Contratos
Oficina del Procurador del Paciente
Año fiscal 2015-2016

Nombre Persona o Entidad	Vigencia		Costo Total Anual (\$)	Origen de Fondos		Justificación del Contrato
	Fecha Inicio	Fecha Terminación		Fondo General	Otros Fondos	
Rosnilda Adorno Toro	04/09/2015	30/06/2016	\$33,200	\$33,200	-	Servicios Médicos
Gwendolyn Moyer Alma	01/10/2015	30/06/2016	\$40,500	\$40,500	-	Servicios Legales-Oficial Examinador
Yadira Ramos Rodríguez	28/09/2015	30/06/2016	\$40,500	\$40,500	-	Servicios Legales
Juan Serrano Torres	04/12/2015	30/06/2016	\$5,600	\$5,600	-	Servicios de Contabilidad
Inspira Mental Health	03/07/2015	30/06/2016	\$1,722	\$1,722	-	Servicios Médicos
Cortelco Systems PR, Inc.	07/07/2015	30/06/2016	\$24,252	\$24,252	-	Mantenimiento Cuadro Telefónicos
Instituto Ciencias Forenses WorldNet	27/10/2015	30/06/2016	\$500	\$500	-	Servicios de Laboratorio
Sprint International	01/07/2015	30/06/2016	\$24,180	\$24,180	-	Servicios Telefónicos
Microjuris	15/07/2015	30/06/2016	\$7,200	\$7,200	-	Servicios Telefónicos
AT&T Mobility	08/07/2015	30/06/2016	\$5,100	\$5,100	-	Biblioteca Jurídica
Danira Muñiz Flores	01/07/2015	30/06/2016	\$14,016	\$14,016	-	Servicios Telefónicos (Voz y Data)
Ramón Cestero Moscoso	28/09/2015	30/06/2016	\$40,500	\$40,500	-	Servicios Legales
ASG	26/01/2016	16/04/2016	\$8,000	\$8,000	-	Servicios Legales
TOTALES	24/11/2015	02/11/2018	\$251,270	\$251,270	-	Combustible y Lubricantes

Tabla VI
Relación de Contratos
Oficina del Procurador del Paciente
Año fiscal 2016-2017

Nombre Persona o Entidad	Vigencia		Costo Total Anual (\$)	Origen de Fondos		Justificación del Contrato
	Fecha Inicio	Fecha Terminación		Fondo General	Otros Fondos	
Rosnilda Adorno Toro	07/01/2016	06/30/2017	\$39,840	\$39,840	-	Servicios Médicos
Gwendolyn Moyer Alma	07/01/2016	06/30/2017	\$43,200	\$43,200	-	Servicios Legales-Oficial Examinador
Yadira Ramos Rodríguez	07/01/2016	12/31/2016	\$27,000	\$27,000	-	Servicios Legales
Juan Serrano Torres	07/01/2016	06/30/2017	\$9,600	\$9,600	-	Servicios de Contabilidad
Emilio Ruiz Ginés	07/01/2016	06/30/2017	\$39,608	\$39,608	-	Servicios Legales
Luis Echavarría Beza	07/01/2016	8/31/2016	\$8,000	\$8,000	-	Servicios Médicos
Luis Echavarría Beza	09/01/2016	11/30/2016	\$6,000	\$6,000	-	Servicios Médicos
Rosalie Ayala Colón	8/15/2016	12/31/2016	\$10,000	\$10,000	-	Servicios Educativos y de Adiestramiento
Rosalie Ayala Colón	05/01/2017	06/30/2017	\$4,399	\$4,399	-	Servicios Educativos y de Adiestramiento
Inspira Mental Health	07/01/2016	06/30/2017	\$1,596	\$1,596	-	Servicios Médicos
Cortelco Systems PR, Inc.	07/01/2016	06/30/2017	\$24,252	\$24,252	-	Mantenimiento Cuadro Telefónicos
Instituto Ciencias Forenses	07/01/2016	06/30/2017	\$180	\$180	-	Servicios de Laboratorio
WorldNet Telecommunication	07/01/2016	06/30/2017	\$13,938	\$13,938	-	Servicios Telefónicos

Nombre Persona o Entidad	Vigencia		Costo Total Anual (\$)	Origen de Fondos		Justificación del Contrato
	Fecha Inicio	Fecha Terminación		Fondo General	Otros Fondos	
Sprint International	07/01/2016	06/30/2017	\$6,000	\$6,000	-	Servicios Telefónicos
Microjuris	07/01/2016	06/30/2017	\$5,100	\$5,100	-	Biblioteca Jurídica
AT&T Mobility	07/01/2016	12/31/2016	\$5,237	\$5,237	-	Servicios Telefónicos (Voz y Data)
AT&T Mobility	02/02/2017	06/30/2017	\$2,625	\$2,625	-	Servicios Telefónicos (Voz y Data)
Union Holdings, Inc.	02/01/2017	5/15/2017	\$60,463	\$60,463	-	Arrendamiento de Facilidades
Union Holdings, Inc.	5/16/2017	06/30/2017	\$22,674	\$22,674	-	Arrendamiento de Facilidades
TOTALES			\$204,110	\$204,110	-	

Tabla VII

Relación de Contratos
Oficina del Procurador del Paciente
Año fiscal 2017-2018

Nombre Persona o Entidad	Vigencia		Costo Total Anual (\$)	Origen de Fondos		Justificación del Contrato
	Fecha Inicio	Fecha Terminación		Fondo General	Otros Fondos	
Union Holdings, Inc.	03-ago-17	31-oct-17	45,347.49	45,347.49	-	Arrendamiento de Facilidades
Union Holdings, Inc.	01-nov-17	30-jun-17	120,926.64	120,926.64	-	Arrendamiento de Facilidades
Juan Serrano Torres	05-jul-17	30-jun-18	9,000.00	9,000.00	-	Servicios de Contabilidad
Emilio Ruíz Ginés	06-jul-17	30-jun-18	38,085.00	38,085.00	-	Servicios Legales
Ivonne Del Moral Colón	22-ago-17	31-dic-17	9,975.00	9,975.00	-	Servicios Legales
Ivonne Del Moral Colón	05-mar-18	30-jun-18	9,000.00	9,000.00	-	Servicios Legales
Rosnilda Adorno Toro	05-jul-17	30-jun-18	39,840.00	39,840.00	-	Servicios Médicos
José A. Zayas León	20-mar-18	30-jun-18	9,920.00	9,920.00	-	Servicios Médicos
Roselynn Martínez Olivieri	06-mar-18	30-jun-18	9,920.00	9,920.00	-	Servicios Médicos
Instituto de Ciencias Forenses	16-feb-18	30-jun-18	180.00	180.00	-	Servicios de Laboratorio
Rosalie Ayala Colón	05-jul-17	30-jun-18	22,334.40	22,334.40	-	Servicios de Adiestramiento
Wendolyn Ortega Reinat	15-mar-18	30-jun-18	4,000.00	4,000.00	-	Servicios de Publicidad
Inspira Mental Health	05-jul-17	30-jun-18	1,470.00	1,470.00	-	Programa de Ayuda al Empleado
WorldNet Telecommunications, Inc.	05-jul-17	30-jun-18	27,063.36	27,063.36	-	Servicios Telefónicos
Cortelco Systems PR, Inc.	05-jul-17	30-jun-18	24,252.00	24,252.00	-	Mantenimiento Cuadro Telefonico
AT&T Mobility	07-jul-17	30-jun-18	6,300.00	6,300.00	-	Servicios de Voz y Data
Microjuris.com	01-jul-17	30-jun-18	2,340.00	2,340.00	-	Biblioteca Juridica
Interboro Systems, Corp.	26-abr-17	30-jun-18	390.00	390.00	-	Mantenimiento del Ponchador
TOTALES			380,343.89	380,343.89	-	

7. Detalles de las economías anuales logradas desde el 1 de enero de 2017 hasta el presente, incluyendo la ley a la cual obedece dicha economía. (Ley 66 y Ley 3)

Tabla VII
Economías anuales logradas desde el 1 de enero de 2017
Oficina del Procurador del Paciente
Años Fiscales 2013-2018

Asignación	Detalle de Economías	Cantidad	Ley
001	Ahorro en puestos vacantes	76,584.95	Ley 3-2017
006	Ahorro en servicios profesionales	18,000.00	Ley 3-2017
003	Ahorro en servicios comprados	53,437.32	Ley 3-2017
010	Ahorro en materiales y suministros	496.91	Ley 3-2017
002	Gastos operacionales	17,812.50	Ley 3-2017
005			
007			
011			
012			
089			
	Total	66,331.68	

8. Ajustes y transferencias de asignaciones realizadas al 31 de marzo de 2018

La OPP no realizó ajustes y transferencias de asignaciones al 31 de marzo de 2018.

9. Detalle al 31 de marzo todas las asignaciones especiales de la agencia

La OPP no recibe fondos provenientes de asignaciones especiales.

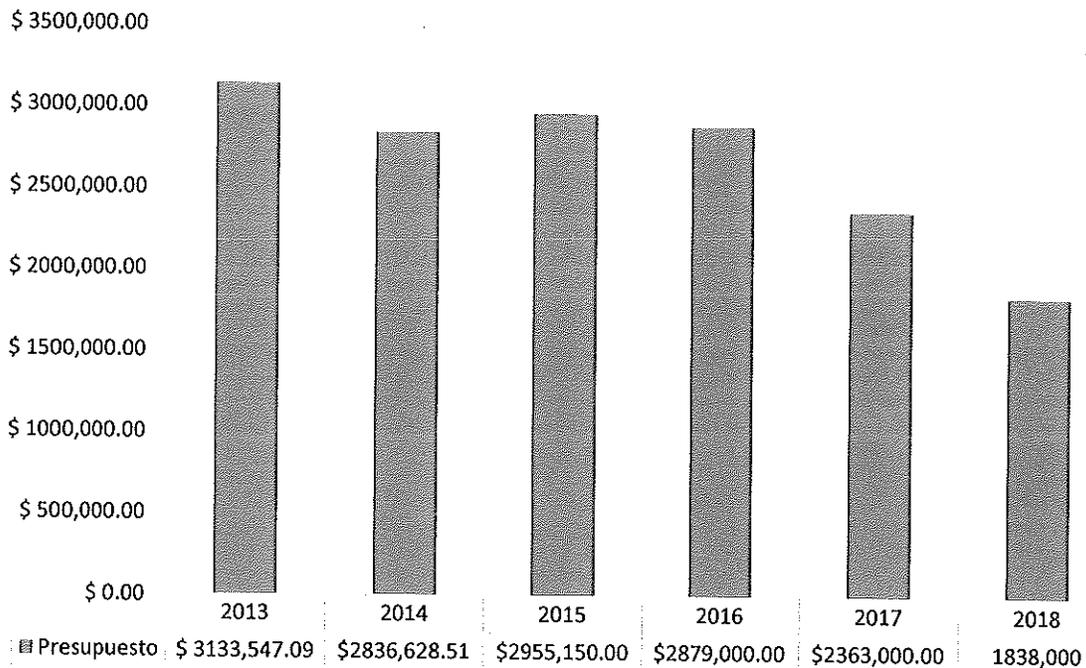
10. Métricas utilizadas para medir la eficiencia y efectividad de los programas y servicios

La Oficina del Procurador del Paciente es un organismo cuasi judicial responsable de hacer valer la Ley Núm.194 del 25 de agosto de 2000, conocida como la "Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente", para lo cual cuenta con la Procuraduría Auxiliar de Asuntos Programáticos (PAAP) y la Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales (PAAL), además de tres áreas de apoyo: la Oficina de Sistemas de Información, la Oficina de Recursos Humanos y la Oficina de Administración. Es a través de las dos Procuradurías Auxiliares y el área de Vistas Administrativas que se

lleva a cabo la fiscalización necesaria para defender y proteger los derechos de los pacientes.

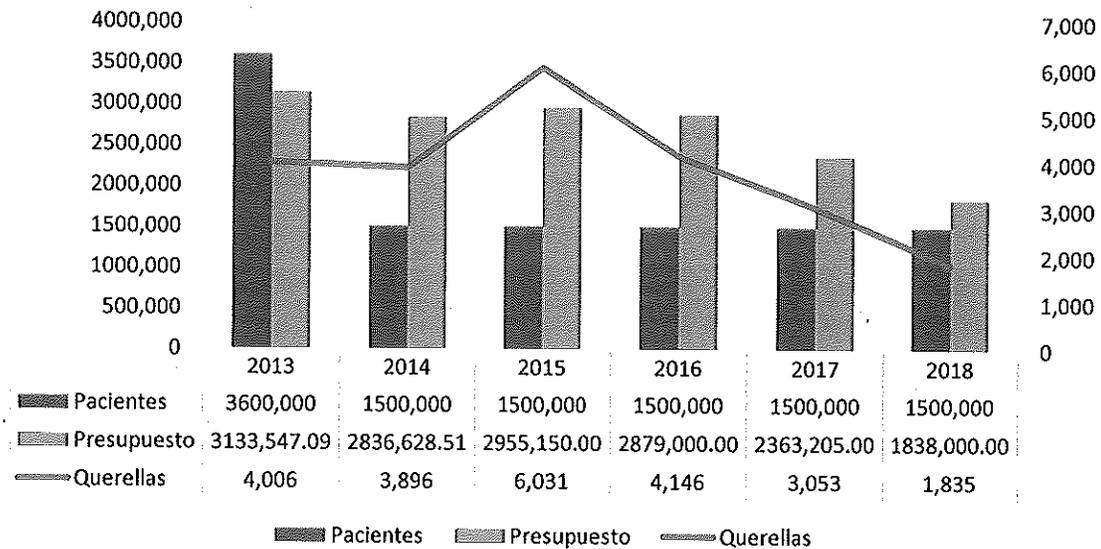
La situación fiscal que ha atravesado el país en los pasados años ha tenido sus efectos adversos en nuestra Agencia, ya que hemos tenido una constante reducción presupuestaria que limita marcadamente nuestras operaciones. La siguiente gráfica refleja la cantidad presupuestaria asignada a esta Procuraduría desde su creación hasta el presente.

Gráfica V
Asignaciones Presupuestarias
Oficina del Procurador del Paciente
Años Fiscales 2013-2018



La OPP, reconociendo la crisis presupuestaria, ha reenfocado sus prioridades fomentando el buen uso de nuestros recursos limitados. Sin embargo, puede observar en la siguiente gráfica la relación que existe entre el presupuesto y el número de querellas.

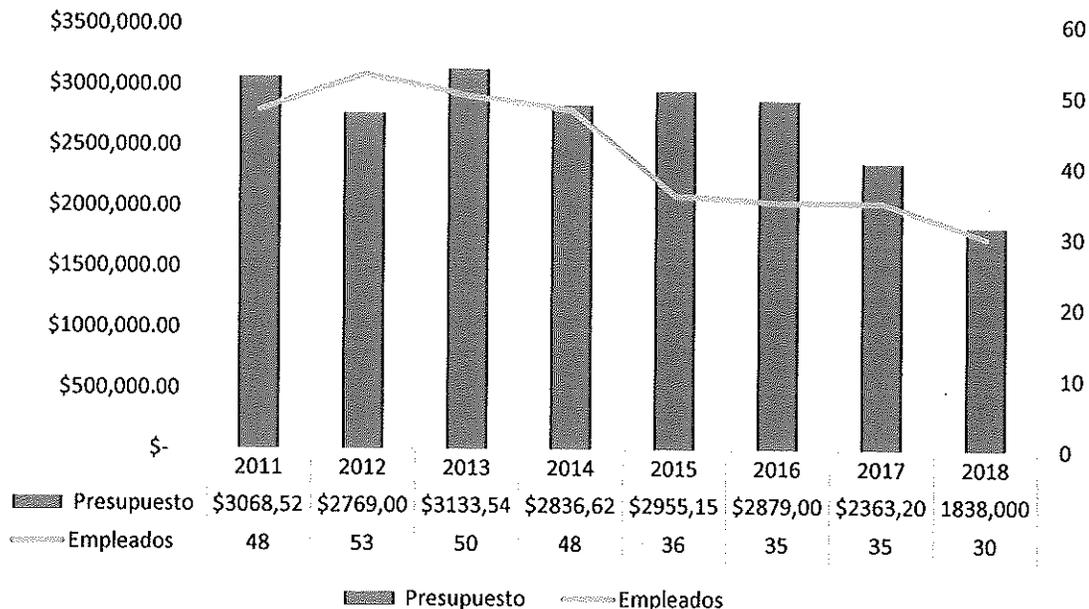
Gráfica VI
Relación de Jurisdicción vs. Asignaciones Presupuestarias
y Número de Querellas Radicadas
Oficina del Procurador del Paciente
Años Fiscales 2013-2018



La gráfica VI ilustra en forma de barras el desglose de las asignaciones presupuestarias desde un máximo de \$3.1 millones en el año fiscal 2013 cuando servíamos a la totalidad de la población de Puerto Rico (3.6 millones) hasta el presupuesto del 2018 de \$1.8 millones cuando se sirve solamente a los beneficiarios del Plan de Salud del Gobierno (PSG), aproximadamente 1.5 millones de suscriptores. Hoy, con las enmiendas a la Ley Habilitadora de la OPP relacionadas con la aprobación de la Ley Núm. 47 de 23 de julio de 2017 donde se amplía la jurisdicción de la Oficina para servir a toda la población de ciudadanos-pacientes, la Oficina enfrenta el reto de servir a 3.4 millones de personas con recursos aún más limitados.

Según se presenta en la gráfica, el cambio de contrato de las aseguradoras en el año 2015 llevó a un aumento en la cantidad de querellas radicadas. La adaptación a la nueva dinámica se vio reflejada en un aumento en reclamaciones de parte de los pacientes. A su vez, la Oficina prevé que, al momento de la implantación del nuevo modelo de servicios de la Administración de Seguros de Salud en octubre de 2018, como fuera la experiencia en las pasadas dos ocasiones en que ha ocurrido un cambio similar, recibiremos un marcado aumento de solicitudes de información y querellas. Circunstancias como estas presentan retos al óptimo servicio al paciente.

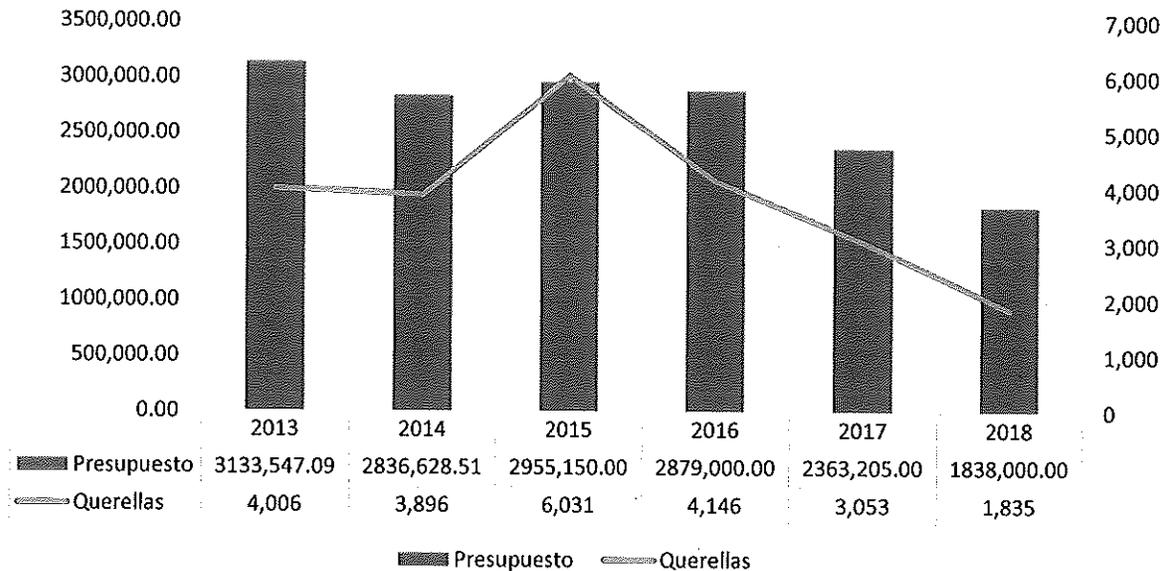
Gráfica VII
Relación de Asignación Presupuestaria y Número de Empleados
Oficina del Procurador del Paciente
Años Fiscales 2013-2018



En la gráfica VII se presenta una comparación del número de empleados con respecto al presupuesto. Específicamente, durante el corriente año fiscal la OPP vio reducida su plantilla de empleados. Tanto el Programa de Transición Voluntaria, como el impacto de los huracanes Irma y María tuvieron como resultado que tres empleadas salieran de la plantilla de empleados de la Agencia. Al reducir el número de empleados esto tiene un impacto directo en la capacidad de servir a los ciudadanos que tiene la agencia. Sin embargo, a pesar de los escasos recursos y la alta demanda de servicios, nuestra dirección estratégica, infraestructura tecnológica y nuestro recurso humano, han permitido que podamos continuar cumpliendo con nuestro deber ministerial de fiscalizar el cumplimiento con los derechos de los pacientes.

Uno de los componentes principales de la operación, es la atención de las querellas. La gráfica VIII, refleja una relación entre el presupuesto asignado y la cantidad de querellas radicadas en la OPP.

Gráfica VIII
Relación de Presupuesto Total y Número de Querellas Radicadas
Oficina del Procurador del Paciente
Años Fiscales 2013-2018



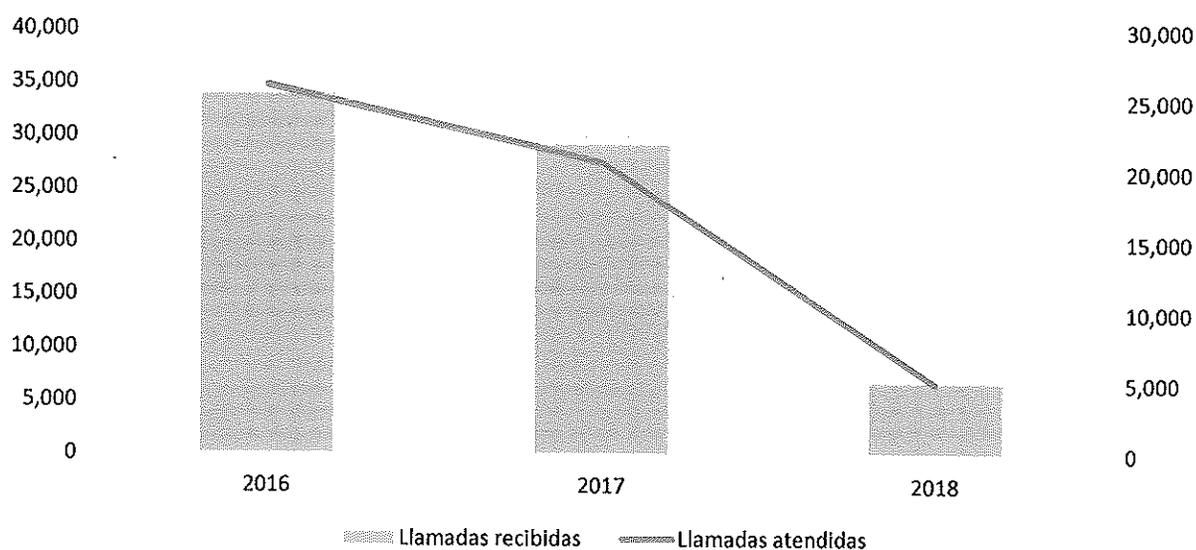
En la gráfica VIII se puede observar el número de querellas radicadas que la OPP ha manejado en los pasados años comparadas con el presupuesto asignado. La disminución en el presupuesto no solo afecta el número de empleados, afecta también recursos tales como: el rediseño del sistema de reporte de querellas, la transportación de personal para inspecciones a facilidades médico-hospitalarias y otros asuntos logísticos que apoyan el servicio directo. Es meritorio señalar que ante la emergencia provocada por el huracán María hubo un colapso en los servicios de comunicaciones en el país. La OPP sufrió daños significativos tanto en la estructura como en la operación. Además, a nivel estatal se emitió ordenes administrativas en beneficio de los pacientes donde se eliminaban restricciones administrativas para recibir servicios de salud. Como resultado se observa una disminución en la cantidad de llamadas y querellas radicadas durante ese período.

A pesar de los escasos recursos y la alta demanda de servicios nuestra dirección estratégica y sobre todo nuestro recurso humano nos ha permitido cumplir con los compromisos programáticos. La Procuraduría Auxiliar de Asuntos Programáticos (PAAP) cuenta con la División de Investigación de Querellas y Cumplimiento, sus seis oficinas satélites y el Centro de Orientación. Es a través del área programática que se atienden, procesan e investigan las querellas y situaciones presentadas por los pacientes para ser solucionadas y se refieren las querellas con mérito no resueltas a la PAAL para iniciar el proceso adversativo y adjudicativo. Además, en la PAAP se orientan a los pacientes, se

identifica e interviene a los proveedores y aseguradoras con patrones de querellas, se realizan las inspecciones oculares, auditorías de cumplimiento y monitorías de los planes de acción correctiva solicitados, e informes especiales producto de investigaciones generales, entre otras actividades.

En la gráfica IX se refleja la demanda de servicios que ha tenido la Oficina del Procurador del Paciente en los pasados tres años fiscales en el Centro de Orientación. Sin embargo, con los recursos disponibles, la OPP no tiene la capacidad de atender la totalidad de la demanda de servicios. Para atender el 100% de la demanda de servicios es necesario contar con dos Oficiales de Orientación adicionales.

Gráfica IX
Comparación de llamadas recibidas y llamadas atendidas
Oficina del Procurador del Paciente
Años Fiscales 2016-2018



La OPP se ha caracterizado por implantar sistemas únicos y exclusivos que vayan a la vanguardia de las necesidades de los pacientes de Puerto Rico. No obstante, la tecnología avanza y la OPP se ve obligada a actualizarse con ella. Nuestra meta es siempre mantenernos al día con la demanda tecnológica para ofrecer un servicio de la más alta calidad.

De otra parte, la OPP ha atendido y protegido los derechos de los pacientes desde sus inicios, de manera objetiva y efectiva garantizando el derecho a la salud y a la vida de todos los pacientes a los cuales les servimos y hoy no podemos hacer menos.

Desde su creación, la Oficina del Procurador del Paciente (OPP) ha recibido cerca de 114,587 querellas. Se proyecta que hasta el mes de junio de 2018 la OPP reciba un total de 1,835 querellas; de las cuales se espera resolver cerca de 1,284. Esto significa que, al 70% de los pacientes que solicitaran la intervención de la OPP se les resolverían sus querellas, devolviéndoles los servicios médicos necesarios a los que tienen derecho y le fueron denegados. Intervenciones como estas reducen hospitalizaciones, visitas innecesarias a salas de emergencia, deterioro en la salud y en ocasiones hasta la muerte. Además, se reducen costos a largo plazo por complicaciones de salud.

Es ante la responsabilidad en ley de garantizar los derechos de los pacientes que los empleados que intervienen con los pacientes deben poseer una preparación académica y experiencia mínima en un campo relacionado a la salud. Entre los profesionales de la salud especializados de la OPP que realizan funciones esenciales para proteger la salud, la vida y el bienestar de los ciudadanos, con los cuales la OPP debe contar, aparte de la plantilla actual de empleados se encuentran: Oficiales de Orientación, Oficiales de Calidad, Investigadores y Abogados. Es meritorio señalar que la Oficina de Administración y Transformación de los Recursos Humanos (OATRH), nos indicó que de la plantilla gubernamental no pueden identificar los recursos humanos especializados que requiere nuestra agencia para cumplir con su deber ministerial.

La violación de derecho principal que alegan los pacientes que solicitan servicios de nuestra Agencia es la pobre calidad del servicio y acceso a servicios de salud. La razón principal de estas querellas se da por medicamentos no despachados o denegados, razón por la cual se requiere de su intervención inmediata (menos de 24 horas) con la entidad aseguradora, ya que la vida o salud del paciente está en peligro. Tanto para las querellas por medicamentos no despachados como por denegación de referido, la OPP necesita utilizar su peritaje a través de sus médicos asesores y/o abogados, para resolver estas querellas. Es por ello, que, para continuar con la defensa de los pacientes, es imperativo se pueda contar con tan necesarios e importantes recursos.

Entre los casos complejos que hemos recibido en nuestra Agencia y que ameritan intervención oportuna, como ejemplo se encuentran; la impotencia frecuente de los pacientes que en momento pudiese atentar contra su vida, la denegación de medicamentos con historial de uso para condiciones neurológicas y la continuidad de tratamiento para condiciones pre existentes (cáncer, epilepsia, artritis reumatoide), entre otras.

En el año 2018 se realizaron un total de 64 inspecciones oculares en facilidades médico-hospitalarias. Hemos respondido activamente a los requerimientos del peritaje de la

Oficina en foros que añaden otras responsabilidades en la operación por imposición de leyes o reglamentos de otras agencias. Esto se refleja en las auditorías, donde se incluyen las ordenadas por el Tribunal Federal de Quiebra, el cual identificó y designó a la OPP como la entidad gubernamental a nivel estatal para realizar auditorías de facilidades de salud y proveedores que solicitan acogerse a la Ley de Quiebra. Esto debido a enmiendas a la Ley de Quiebra. El informe sometido por la OPP al Tribunal de Quiebra es la principal herramienta que utiliza el Síndico del Tribunal Federal de Quiebra para dar el visto bueno o denegar la petición de quiebra del proveedor o facilidad de salud. El proveedor o facilidad de salud debe demostrar, que la calidad del servicio no se ha afectado como parte del proceso de la solicitud de quiebra para poder aprobarle la quiebra. La OPP, a través de informes, le demuestra o informa al Tribunal Federal de Quiebra, si la facilidad o proveedor de servicios está cumpliendo con el requisito de ofrecer un servicio de alta calidad para ser autorizada la quiebra.

Ante los grandes retos fiscales que confrontamos, urge que se mantenga una entidad independiente y totalmente objetiva libre de presiones particulares y de conflictos de intereses, con una misión de justicia social que reciba y canalice los reclamos de los pacientes que entiendan que sus derechos al requerir y necesitar un servicio de salud han sido vulnerados. La Oficina del Procurador del Paciente provee los mecanismos para esto, analizando minuciosamente cada caso, examinando los puntos de vista y prueba recopilada de todas las partes involucradas de manera diligente, responsable, confidencial y objetiva con el peritaje de recursos humanos con un alto compromiso de defender y proteger los derechos y las responsabilidades de los pacientes.

Logros de la OPP

Año 2016²

- Juramentación de la Procuradora del Paciente.
- Desarrollo de elementos del Plan Estratégico 2023 de la OPP: Visión, Misión y Valores de la OPP a través de proceso participativo de empleados y pacientes.
- Implementación del Plan de Regionalización del Gobierno de Puerto Rico. Con este objetivo se redistribuyeron las oficinas satélites de la OPP y se establecieron oficinas en Comerío, Mayagüez y Guayama.
- Se establecieron y mantuvieron nueve (9) alianzas con diversas entidades, entre ellas instituciones de educación pública de las cuales obtuvimos la asignación de estudiantes, para fortalecer la provisión de servicios y el recurso humano de la OPP.
- Mejoras a facilidades físicas en Oficina Central en San Juan e instalación de un sistema de control de acceso.

² Los logros presentados corresponden al periodo de año natural.

- Decomiso de materiales y equipo a través de la Administración de Servicios Generales.
- Desarrollo del Plan Operacional de Emergencia de la OPP.
- Adiestramiento y simulacro de preparación de emergencia ante un terremoto.
- Ocupación de puestos necesarios en áreas claves.
- Los empleados participaron de 12 adiestramientos como parte del desarrollo del personal.
- Reanudación de reuniones y solución de asuntos relacionados a querellas con la Unión General de Trabajadores (UGT).
- Servimos como escenario de experiencia laboral de programas académicos graduados y subgraduados en el campo de la salud y la administración de oficina.
- Desarrollo de nuevas políticas de uso de equipo de informática.
- Para optimizar la tecnología se comenzó la migración del servidor de Exchange a Office 365.
- Se sometió el plan de trabajo del Comité de Reciclaje a la Autoridad de Desperdicios Sólidos.
- Se reemplazaron las computadoras obsoletas por computadoras de escritorio y se instalaron baterías de resguardo.
- Se actualizaron los programas de antivirus en las computadoras.
- Revisión y rediseño del Sistema Electrónico del Procurador del Paciente (SEPP) en colaboración con el Instituto de Estadísticas de Puerto Rico.
- Llamadas recibidas por el Centro de Orientación e Información (COIPFAM) - 31,274
- Llamadas atendidas por COIPFAM - 22,939 (73%)
- Querellas recibidas – 4,146
- Querellas resueltas – 3,771 (90.1%)
- Se llevaron a cabo 265 intervenciones por la Unidad de Investigación, Calidad y Cumplimiento.
- Se realizaron visitas de inspección a facilidades médico-hospitalarias y proveedores de servicio para asegurar la calidad y continuidad de servicio:
 - Activación de protocolo para solicitar planes correctivos a hospitales en caso de suspensión de servicio de energía eléctrica a siete (7) hospitales.
 - Activación del protocolo en caso de despidos masivos de empleados a un (1) hospital.
- Se realizaron gestiones especiales con ASES y las aseguradoras, relacionadas a querellas y barreras reportadas por los pacientes al requerir un servicio en nuestra oficina.
- Representación legal de casos:
 - Casos cerrados-156
 - Asesoramientos legales- 1,100

- Multas cobradas- \$1,000
- La Oficina presentó 13 ponencias a proyectos de ley en pro de la salud del paciente.
- Se realizó una (1) investigación administrativa para pacientes con la enfermedad de Fenilcetonuria (PKU).
- Creación del Instituto de Desarrollo, Capacitación e Investigación (IDCI) de la OPP para adiestrar a proveedores y la formación de voluntarios en respuesta a la necesidad de información, manejo de casos e intercesoría. Durante este año se realizó una actividad que incluyó participantes de agencias gubernamentales, municipios, organizaciones no gubernamentales y de la comunidad.
- Se alcanzó un total de 4,659 personas en actividades educativas de alcance comunitario.
- Se realizó una actividad especial el Día del Paciente - Incluyó dos (2) estrategias. Una de ellas consistió en una feria de salud con orientación a pacientes, visitantes y empleados de la Administración de Servicios Médicos de Puerto Rico. En la segunda actividad se entregó la proclama y se llevó a cabo un reconocimiento a pacientes símbolos.
- Se realizó la revisión del contenido, la estandarización y rediseño del material educativo.
- Se realizaron 34 intervenciones de casos de pacientes que presentaron reclamos a través de medios de comunicación.
- Se realizaron 16 intervenciones educativas en medios de comunicación masiva con el fin de aumentar la exposición de la OPP y educar la población. Entre estas se destacan las siguientes: intervenciones televisivas relacionadas a la epidemia del virus del Zika en Puerto Rico, la participación en un reportaje investigativo sobre la situación actual del sistema de salud, entrevistas sobre los derechos del paciente beneficiario del Plan de Salud del Gobierno y la participación en programas radiales donde se brindó información a la ciudadanía sobre los servicios de la agencia.
- Se desarrolló un Plan de Comunicación de Crisis.
- Se rediseño el portal de internet de la OPP.

Año 2017³

- Desarrollo de borrador final del documento del Plan Estratégico.
- Se mantienen 12 alianzas con diversas entidades públicos y privadas.
- Colaboración con instituciones educativas permitió proveer escenario de experiencia laboral y académica a 12 estudiantes.

³ Los logros presentados corresponden al periodo de año natural.

- Colaboración interagencial con el Instituto de Estadísticas de Puerto Rico, la Oficina de Gerencia y Presupuesto, la Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda (AFV) y la Comisión Apelativa del Servicio Público (CASP).
- Desarrollo de propuesta para la Organización Panamericana de la Salud (OPS) con el fin de identificar estrategias para el manejo de personas con obesidad mórbida como parte de los grupos de interés extraordinario.
- El Instituto de Desarrollo, Capacitación e Investigación (IDCI) - como parte de su Proyecto Alianza realizó dos (2) actividades educativas, una de ellas fue el primer *webinar* donde participa OPP.
- Los empleados participaron de 14 adiestramientos.
- Nuevo sistema de asistencia *Kronos* e instalación de servidor para el mismo.
- Uniformidad en todas las oficinas de la OPP con relación a la instalación de buzones de Office 365.
- Actualización de certificado de seguridad SSL para páginas web.
- Cambio de registros MX en circuito de OGP y actualizaciones de Microsoft.
- Identificación y reporte de equipos averiados por efectos del paso del huracán María (cuadro telefónico, computadoras, batería).
- Instalación de líneas de comunicación análogas temporeras y habilitación de líneas de facsímil después del impacto de huracán María.
- Lanzamiento de la página oficial de la OPP en la red social Facebook.
- Se atendieron 20,739 llamadas en el Centro de Orientación.
- Se atendieron 2,137 querellas.
- Se recibieron 247 visitas en las oficinas satélites.
- Se llevaron a cabo 321 intervenciones por la Unidad de Investigación, Calidad y Cumplimiento.
- Se realizaron 162 visitas de inspección a facilidades médico-hospitalarias para verificar afiches sobre derechos aplicados.
- Se realizaron gestiones especiales con ASES y las aseguradoras, relacionadas a querellas y barreras reportadas por los pacientes al requerir un servicio en nuestra oficina.
- Se realizaron 1,150 asesoramientos legales.
- Se realizaron 40 ponencias a cuerpos legislativos para fomentar política pública en salud.
- Se ha cobrado \$4,000 en multas a proveedores de servicio de salud.
- Se alcanzaron 6,553 personas en intervenciones educativas.
- Hubo exposición en 13 ocasiones en medios de comunicación que incluyeron prensa, televisión y radio.
- En este trimestre se alcanzó un total de 371 seguidores en la red social Facebook y se atendieron 34 situaciones en mensajes recibidos al buzón privado.

- Día del Paciente (5 de abril) - 100 asistentes atendidos en clínicas de cernimiento y mesas informativas.
- Participación en la iniciativa *Fortaleza para ti en tu Escuela* en el Municipio de Mayagüez.
- Participación en la iniciativa de Acción de Gracias en el Centro *Emergency Stop and Go* en el Municipio de Guánica.
- Estrategias de continuidad de operaciones debido a la emergencia por el huracán:
 - Se atendieron 233 casos en Centros Operacionales de Emergencia y Refugios durante el periodo de la emergencia.
 - Se llevaron a cabo 247 visitas a farmacias durante el periodo de la emergencia.
 - Se llevaron a cabo 54 visitas a hospitales durante el periodo de la emergencia.
 - Se llevaron a cabo 35 visitas a refugios durante el periodo de la emergencia.
 - Se atendieron 379 llamadas en facilidad alterna durante el periodo de la emergencia.

Año 2018⁴

- Se mantienen 17 alianzas con diversas entidades públicas y privadas.
- Colaboración con instituciones educativas permitió proveer escenario de experiencia laboral y académica a un estudiante.
- Colaboración con el Instituto de Estadísticas de Puerto Rico, la Oficina de Gerencia y Presupuesto, la Autoridad de Desperdicios Sólidos, el Consejo Renal, *Americares*, la Coalición de San Juan, la Asociación de la Industria Farmacéutica de Puerto Rico y ASPIRA Inc. de Puerto Rico.
- Los empleados participaron de siete (7) adiestramientos.
- Realización de nuevo Protocolo de Informática.
- Desarrollo de reglamento para uso de un *chat skype* (conversación virtual) interna.
- Desarrollo e implementación de iniciativa *TecnoTips* para aportar al conocimiento de los empleados sobre la tecnología.
- Presentación del Plan de Reducción y Reciclaje de Desperdicios Sólidos de OPP.
- Realización de evaluación de servicios en cumplimiento con el *Programa Mi Cliente eres Tú*.
- Se atendieron 5,052 llamadas en el Centro de Orientación.
- Se atendieron 1,284 querellas.
- Se recibieron 401 visitas en las oficinas satélites.
- Se llevaron a cabo 52 intervenciones por la Unidad de Investigación, Calidad y Cumplimiento.

⁴ Período de logros solo recogen los meses de enero a junio de 2018.

- Se realizaron gestiones especiales con ASES y las aseguradoras, relacionadas a querellas y barreras reportadas por los pacientes al requerir un servicio en nuestra oficina.
- Se realizaron 200 asesoramientos legales.
- Se realizaron 30 ponencias a cuerpos legislativos para fomentar política pública en salud.
- Se alcanzaron 1,103 personas en intervenciones educativas.
- Hubo exposición en 3 ocasiones en medios de comunicación que incluyeron radio y televisión.
- En este trimestre se alcanzó un total de 543 seguidores en la red social Facebook y se atendieron 24 situaciones en mensajes recibidos al buzón privado.
- Participación en la iniciativa *Limpieza de Costas* en el Municipio de Humacao.
- Se actualizó el Protocolo de Emergencia de la Agencia.
- Se completó el desarrollo de la página cibernética de la agencia en conjunto con la Oficina de Gerencia y Presupuesto (30 de mayo).

11. Cantidad de recursos para el Pareo de Fondos Federales utilizados y necesidad de los mismos para el Año Fiscal 2018-2019

La OPP no recibe fondos federales y por tanto no asigna fondos para pareo.

12. Programa de Mejoras Permanentes

La OPP no recibe fondos destinados para la realización de mejoras permanentes.

13. Daños reportados causados por los huracanes Irma y María a facilidades de las agencias y estatus de las reparaciones.

La oficina central de la OPP y de la región de San Juan están ubicadas en el Edificio Mercantil Plaza en San Juan en un espacio arrendado. Durante el huracán Irma las facilidades no se vieron afectadas más allá de tres filtraciones de agua que no ocasionaron daño a materiales o equipo. Por otra parte, el huracán María destruyó cuatro paneles de cristal que forman las paredes del edificio permitiendo la entrada de viento y agua. Dado que las facilidades son arrendadas, la administración del edificio fue responsable por corregir estos daños. Luego de dos meses fuera de las facilidades, el 1 de diciembre de 2017, la agencia reanudó la provisión de servicios en el Edificio Mercantil Plaza.

Por otra parte, la OPP tiene otras cinco oficinas satélites. De las cinco, dos ubican en facilidades municipales en Comerío y Guayama, mientras que las otras tres se ubican en facilidades de la Defensoría de la Persona con Impedimentos en Humacao,

Ponce y Mayagüez. Aparte de la oficina de Comercio, ninguna de las otras oficinas satélites sufrió daños significativos y al poco tiempo de la emergencia el personal pudo regresar a las facilidades. Las facilidades de la oficina satélite de Comercio resultó muy afectadas por inundaciones. Gran parte del equipo se perdió por daño por agua. El Municipio de Comercio le asignó a la OPP facilidades temporeras en la Oficina Municipal de Manejo de Emergencias en lo que se puede regresar a las facilidades anteriores, lo cual debe ocurrir antes del cierre de este año fiscal.

Análisis de Presupuesto recomendado para el Año Fiscal 2018-2019

1. Programa por concepto de gastos a los cuales se les aplicó el método de Presupuesto Base Cero

Los conceptos de gastos bajo el Programa 0001 (Dirección y Administración General) a los que se les aplicó el método de Presupuesto Base Cero fueron los siguientes: Nómina y costos relacionados, Facilidades y Pagos de servicios públicos, Servicios comprados, Gastos de transportación y subsistencia, Servicios profesionales, Otros gastos, Materiales y suministros, Compra de equipo y anuncios y pautas en medios. el anejo 1, se presenta el detalle bajo el Programa 0001 con el Presupuesto recomendado según OGP-4 y la Resolución Conjunta 186.

2. Resolución Conjunta del Presupuesto General (Comparación con el Año Fiscal 2017-2018)

Tabla XIII
Análisis del Presupuesto Recomendado
Oficina del Procurador del Paciente
Año Fiscal 2018-2019

Partida	Objeto	Descripción	2018	2019
1		Nómina y Costos Relacionados	1,332	1295
2		Facilidades y Pagos por Servicios Públicos	46	40
3		Servicios Comprados	260	247
5		Gastos de Transportación	9	9
6		Servicios Profesionales	158	163
7		Otros Gastos Operacionales	15	18
10		Materiales y Suministros	4	4
11		Compra de Equipo	14	0
12		Anuncios y Pautas	-	4
	7003	Pay As You Go	-	92
		Gran Total	\$1,838	\$1,872

Justificación del Presupuesto Total Recomendado 2018-2019 y concepto de gastos

A continuación, se desglosan las acciones que tomará la Oficina del Procurador del Paciente para operar dentro de los límites establecidos en el Presupuesto Total Recomendado.

Nóminas y Costos Relacionados

A esta partida se le asignó \$1,295,000 en el Presupuesto Total Recomendado. La partida refleja una disminución de \$82,000 comparada con el Año Fiscal 2018-2019. La nómina de la OPP para el Año Fiscal 2018 reflejará un gasto de \$1,254,931 aproximadamente. De acuerdo con la información que provee el sistema electrónico de contabilidad del cuadro telefónico, cerca del 25% de las llamadas recibidas se perdieron dado que el paciente en línea colgó luego de esperar a ser atendido. En la OPP quedan pendiente de resolver querellas e investigaciones para las cuales no ha habido personal suficiente que pueda responder y llevar a cabo las visitas y exámenes de documentos en las facilidades médico-hospitalarias que corresponde.

El Presupuesto Total Recomendado le permitirá a la OPP sostener la plantilla de personal existente lo cual se traduce en la capacidad para responder a las necesidades de la población que atendemos a un nivel de ejecutoria similar al del corriente año fiscal, pero no existirá la capacidad de la Oficina de ampliar su rango de servicios o su volumen de acciones a favor de los pacientes.

Por otra parte, el recurso fiscal asignado para el personal de confianza es de \$434,000.00. En este caso la OPP va a mantener la reducción de sueldo que se hiciera vigente el pasado año fiscal. Estas personas representan la gerencia alta de la Agencia y una reducción en ella implicaría reducir la capacidad de supervisión, coordinación, y gerencia de los recursos disponibles.

Facilidades y Pagos por Servicios Públicos

A esta partida se le asignó la cantidad de \$40,000. Esto es, una reducción de \$6,000 con el pasado año fiscal. Los fondos en esta partida se usan para el pago de telefonía, voz y data, combustible y lubricante. Estos son gastos primordiales para la operación de la agencia dada la importancia de la comunicación con la ciudadanía, los trámites electrónicos que llevamos a cabo y las visitas que se hacen a facilidades médico-hospitalarias en la isla. La Oficina depende grandemente de los medios electrónicos pues ellos a su vez representan un ahorro en papel, copias, sellos y otros.

Servicios Comprados

A esta partida se le asignó la cantidad de \$247,000. Esto es, una reducción de \$13,000 comparada con el pasado año fiscal. Los fondos en esta partida se usan para pagar el arrendamiento de facilidades, arrendamiento de equipo de oficina, mantenimiento del cuadro, franqueo, impresos y encuadernación, adiestramiento conservación de equipo automotriz y el metro postal. La Agencia ha tomado previsiones para reducir los arrendamientos, ha aumentado el uso de la comunicación electrónica y ha identificado recursos de capacitación del personal internos y libres de costo para maximizar el uso de estos fondos.

Gastos de Transportación y Subsistencia

A esta partida se le asignó \$9,000 en el Presupuesto Total Recomendado. La partida se mantuvo al mismo nivel de financiamiento del pasado periodo fiscal. A esta partida se asignan gastos relacionados con el pago de dietas y millaje, peajes y pago por estacionamiento. Dado que una reducción como esta tendrá un serio impacto en la capacidad de la agencia de llevar a cabo investigaciones y otras actividades que requieran que el personal viaje fuera de las facilidades físicas de la OPP, a inicios del nuevo Año Fiscal comunicaremos al personal que todo viaje fuera de las facilidades requerirá de la aprobación previa por personal gerencial de la OPP. Aparte de ello, se establecerán directrices que controlen el uso de vehículos privados y limiten los viajes relacionados con las actividades antes descritas. Estas acciones tendrán su repercusión en la obtención de información necesaria para llevar a cabo investigaciones y la resolución de querellas de forma ágil. El establecimiento de prioridades descansará en las Procuradoras Auxiliares.

Servicios Profesionales

A esta partida se le asignó \$163,000 en el Presupuesto Total Recomendado. La partida refleja un aumento de \$5,000 comparada con el Año Fiscal 2017-2018. Esta asignación permitirá mantener el mismo nivel de contratos a la vez que podemos aumentar las horas de los proveedores de servicios críticos para la agencia como lo son la revisión de querellas por personal médico o las intervenciones legales a favor de los pacientes. Entendemos que de esta manera preservamos la variedad de servicios a nuestra población. Otra fuente de ahorro en esta partida es la modificación del contrato de arrendamiento de las facilidades donde ubica la OPP. Cabe señalar que la Oficina se encuentra en vías de identificar una facilidad gubernamental donde relocalizar sus facilidades lo cual tendría el impacto de reducir el gasto en esta partida.

Otros Gastos

A esta partida se le asignó \$18,000 en el Presupuesto Total Recomendado. La partida refleja un aumento de \$3,000 comparada con el Año Fiscal 2017-2018. A esta partida se asignan gastos relacionados con la inscripción al servicio electrónico de "Micro Juris", la reparación de vehículos y la compra de equipo no capitalizable.

Materiales y Suministros

A esta partida se le asignó \$4,000 en el Presupuesto Total Recomendado. La partida no refleja cambio al compararse con el año anterior. Esta partida incluye los gastos relacionados con la compra de materiales necesarios para todo el trámite administrativo y clerical que lleva a cabo todo el personal en el proceso del mantenimiento de documentación requerida para el funcionamiento de la Oficina. La OPP lleva a cabo complejas y extensas tareas clericales relacionadas con la preparación de comunicados, correspondencia, documentación de trámites legales, informes de visitas a facilidades médicas como parte de las investigaciones que van con nuestro deber ministerial. Gran parte del trabajo de la Oficina ya se realiza y se archiva de forma electrónica lo que reduce el gasto en aquellos materiales necesarios para la comunicación y documentación de nuestras gestiones. Para poder reducir la inversión en estos materiales, la OPP requerirá que todas las transacciones posibles se lleven a cabo por vía electrónica lo cual redundará en reducción en gastos de papel y tinta y costos de correo postal. Por otra parte, la OPP lleva a cabo actividades educativas como parte de su deber ministerial. Durante estas actividades se distribuye material educativo dirigido a educar al público acerca de sus derechos y responsabilidades como pacientes según se establecen en la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente.

Compra de Equipo

A esta partida no se le asignaron fondos. La partida refleja una marcada reducción al compararse con el Año Fiscal 2017-2018 cuando se nos asignaron \$14,000. La Oficina no podrá hacer compra de equipo durante el nuevo Año Fiscal. Durante este periodo buscaremos reusar equipos que pudieran estar en alguna facilidad en la cual no se le esté dando uso. Todo el equipo existente se verificará como parte de las actividades relacionadas con el inventario de equipo y materiales y se determinará el mejor uso y ubicación posible.

Anuncios y Pautas en Medios

Para el Año Fiscal 2018-19, el Presupuesto Total Recomendado refleja una asignación de \$4,000. La OPP no contempla la compra de anuncios o pautas comerciales durante este periodo. Esta asignación se solicitó para cubrir la compra de edictos relacionados

con la implantación del reglamento requerido por la Ley 47 de 2017. La compra de este edicto se logró durante el Año Fiscal 2017-2018 por lo que solicitamos que se considere la reasignación de estos fondos a la partida de Compras. Se utilizará el portal de internet y la página de Facebook de la OPP para implementar estrategias de Comunicación en Salud.

Pagos de Deudas Contraídas en Años Anteriores

Para el Año Fiscal 2018-19, el Presupuesto Total Recomendado refleja que no se asignaron fondos en esta partida. La OPP ha trabajado arduamente durante los pasados meses para asegurarse que no queden deudas pendientes de pago de periodos presupuestarios anteriores por lo que no se anticipa necesidad de recursos.

“Pay-As-You-Go”

Para el Año Fiscal 208-2019 el Presupuesto Total Recomendado refleja una asignación de \$92,000 para el pago de los pensionados de la Oficina.

3. Asignaciones Especiales para Gastos de Funcionamiento (Compare con lo asignado en el año fiscal 2017-2018)

La Oficina del Procurador del Paciente no esta solicitando asignaciones especiales para cubrir gastos de funcionamiento para el año fiscal 2018-2019. De igual modo, para el año fiscal 2017-2018 la OPP no recibió asignaciones especiales para dicho propósito.

4. Nómina y costos relacionados

A continuación, se presenta la distribución de fondos para sufragar la nómina durante el Año Fiscal 2018-2019.

Tabla IX
 Nómina y costos relacionados
 Oficina del Procurador del Paciente
 Años Fiscales 2018-2019

Origen de Recursos	Número de Empleados	Sueldos Devengados			Aportación Patronal			Total
		Regular	Confianza	Otro	Ben. Marg.	Pl. Méd	Bono	
		\$	\$	\$	\$	\$	\$	
R. C. Presupuesto General	31 ⁵	549,686.00	429,000.00	112,673.04	125,932.00	55,500.00	21,312.00	1294,103.04
Asignaciones Especiales	0	-	-	-	-	-	-	-
Total, Fondo General	31⁵	549,686.00	429,000.00	112,673.04	125,932.00	55,500.00	21,312.00	1294,103.04
Fondos Federales	0	-	-	-	-	-	-	-
Fondos Especiales Estatales	0	-	-	-	-	-	-	-
Ingresos Propios	0	-	-	-	-	-	-	-
Otros Recursos	0	-	-	-	-	-	-	-
TOTALES	31⁵	549,686.00	429,000.00	112,673.04	125,932.00	55,500.00	21,312.00	1294,103.04

5. Puestos

Tabla X
 Comparación de Puestos
 Oficina del Procurador del Paciente
 2017-2018 y 2018-2019

Año Fiscal 2017-2018					
Fondo	Programa	Categoría	Ocupados	Vacantes	Total
111	0001	Confianza	8	8	16
		Regulares ¹	22	77	99
		Transitorios	0	0	0
		Total	30	85	115
Año Fiscal 2018-2019					
Fondo	Programa	Categoría	Ocupados	Vacantes	Total
111	0001	Confianza	9	7	16
		Regulares	20	79	99
		Transitorios	2	0	2
		Total	31	86	117

¹ Hay dos empleados acogidos al Plan de Transición Voluntaria y finalizan el 30 de junio de 2018.

6. Balance de Fondos provenientes de Asignaciones Legislativas que hayan cumplido 1 año o más de vigencia

La Oficina del Procurador del Paciente no recibe fondos provenientes de Asignaciones Legislativas.

7. Fondos Federales

La Oficina del Procurador del Paciente no recibe fondos federales.

8. Fondos Especiales Estatales

La Oficina del Procurador del Paciente no recibe fondos especiales estatales.

9. Ingresos Propios u Otros Recursos

La Oficina del Procurador del Paciente no recibe ingresos propios u otros recursos.

10. Deudas

La OPP no tiene asignación recomendada para el pago de deuda de años anteriores en el presupuesto del AF 2018-19. Sin embargo, existe la posibilidad de que se quede una deuda del AF 2017-18 sin pagar. Al presente estamos haciendo gestiones para eliminar esta deuda con el suplidor. Si no se pudiera completar el trámite, sería necesario hacer los ajustes en el presupuesto del AF 2018-19.

11. Otros Gastos y Asignaciones Englobadas

La OPP no tiene asignaciones englobadas para el AF 2019. Durante el AF 2018 la agencia recibió dentro del fondo 174 la cantidad de \$126,889.99 por concepto del reembolso del seguro de propiedad como compensación por los daños y pérdidas por el huracán María. Por otra parte, la agencia recibió dentro del fondo 222 la cantidad de \$6,100.00 por concepto de asignación de emergencia por FEMA igualmente por razón de pérdidas de equipos relacionada con el mismo fenómeno atmosférico. Estos fondos se estarán utilizando durante el AF 2019 para llevar a cabo compras de equipo de reemplazo del equipo perdido. A continuación, se desglosan estas asignaciones en la Tabla XI.

Área de Análisis Fiscal
Oficina de Servicios Legislativos
Asamblea Legislativa del Estado Libre Asociado de Puerto Rico

Fórmula de Ingresos y Gastos Año Fiscal 2017-2018
Recurso Fideicomiso de Ingresos Especiales (M)
Acumulado a Marzo 31, 2017

Agencia: **Oficina del Procurador del Paciente**
 Código PAFAR: **211**

Nombre de la Asignación	Miles Específicos	Asignado	Gasto Acumulado	Porcentaje (G/M)	Descripción	Comentarios
Total						

Nota: No aplica porque la agencia no tiene asignación Ejercicio 2017

Preparado por: **Isabella Buitrago Rivera** JR
 Revisado por: **Encarnación A. Pérez Mendiola** FWH
 Certificado por: **Edna L. Díaz De Jesús** 86

El presente documento es una estimación de los recursos que se asignarán a esta agencia para el ejercicio 2017-2018. Los datos de los recursos asignados se basan en la información que se ha proporcionado hasta la fecha. El presente documento no constituye una garantía de los recursos que se asignarán a esta agencia para el ejercicio 2017-2018. El presente documento es una estimación de los recursos que se asignarán a esta agencia para el ejercicio 2017-2018. Los datos de los recursos asignados se basan en la información que se ha proporcionado hasta la fecha. El presente documento no constituye una garantía de los recursos que se asignarán a esta agencia para el ejercicio 2017-2018.

Revisado agosto 2017

Área de Análisis Fiscal
Oficina de Servicios Legislativos
Asamblea Legislativa del Estado Libre Asociado de Puerto Rico

Fórmula de Ingresos y Gastos Año Fiscal 2017-2018
Recurso Fideicomiso de Fondos Especiales Educativos (F10)
Acumulado a Marzo 31, 2017

Agencia: **Oficina del Procurador del Paciente**
 Código PAFAR: **211**

Nombre de la Asignación	Miles Específicos	Asignado	Gasto Acumulado	Porcentaje (G/M)	Descripción	Comentarios
Total						

Nota: No aplica porque la agencia no tiene asignación Ejercicio 2017

Preparado por: **Isabella Buitrago Rivera** JR
 Revisado por: **Encarnación A. Pérez Mendiola** FWH
 Certificado por: **Edna L. Díaz De Jesús** 86

El presente documento es una estimación de los recursos que se asignarán a esta agencia para el ejercicio 2017-2018. Los datos de los recursos asignados se basan en la información que se ha proporcionado hasta la fecha. El presente documento no constituye una garantía de los recursos que se asignarán a esta agencia para el ejercicio 2017-2018. El presente documento es una estimación de los recursos que se asignarán a esta agencia para el ejercicio 2017-2018. Los datos de los recursos asignados se basan en la información que se ha proporcionado hasta la fecha. El presente documento no constituye una garantía de los recursos que se asignarán a esta agencia para el ejercicio 2017-2018.

Revisado agosto 2017

14. Detalle de todos los ahorros proyectados en la agencia por origen de recursos conforme a la Ley 26-2017

De acuerdo con lo estipulado en la Ley 26-2017, se estarán generando ahorros por concepto de servicios comprados, servicios profesionales, reducción en gastos operacionales y reducción en materiales y suministros.

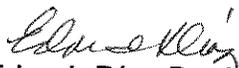
Tabla XII
 Ahorros proyectados
 Oficina del Procurador del Paciente
 2018-2019

Fondo	Asignación	Ahorros	%	Ley aplicable
111	003	Reducción en Servicios Comprados	10%	Ley 3-2017
	006	Reducción en Servicios Profesionales	10%	Ley 3-2017
	002			
	005	Reducción en Gastos Operacionales	10%	Ley 3-2017
	007			
	011			
	010	Reducción del 5% en Materiales y Suministros	5%	Ley 3-2017

Conclusión

La Oficina del Procurador del Paciente ha cumplido cabalmente con la política de reducción de gastos. Sabemos que estamos ante un gran desafío para la situación fiscal que atraviesa el país. No obstante, no podemos olvidar que la salud es un asunto de alta prioridad, un servicio esencial, que el sistema de servicios de salud debe responder a las necesidades de las pacientes atendiendo sus quejas y que dicho sistema debe estar centrado en el paciente. Ante este desafío, queremos recordarles que la calidad del servicio, además de ser un derecho, mejora la calidad de vida, reduce los altos costos de servicios de salud y contribuye al desarrollo económico de un país. De esto no ser atendido con un presupuesto adecuado impactará severamente a los pacientes que quedarán desprovistos de nuestros servicios. Por lo que es apremiante para el Estado que esta Agencia continúe desarrollando las estrategias contempladas para el próximo año.

Ante la consideración de esta Honorable Comisión queda la petición presupuestaria para el Año Fiscal 2018-2019 de la Oficina del Procurador del Paciente. Agradezco la gentileza de esta Honorable Comisión en proveerme el espacio para compartir las necesidades fiscales de la Agencia. Me reitero a sus órdenes para contestar preguntas relacionadas al presupuesto del año fiscal 2018-2019 de la Oficina del Procurador del Paciente. Espero tener el honor de seguir aportando con mi compromiso, entrega y trabajo, al igual que el recurso humano que asegura cada día que nuestros pacientes reciban los servicios de salud que necesitan y que los servicios sean de calidad.


Edna I. Díaz De Jesús, BHE, MPA
Procuradora del Paciente